

人・モノ・地域がつながる 安心・安全な社会づくり



未曾有の自然災害への対応

NTT西日本グループ管内では2018年6月の「大阪北部地震」、平成30年7月豪雨や21号・24号をはじめとした大型の台風等、甚大な自然災害に見舞われ、災害の復旧が完了する前に次の災害が発生した結果、被害が広域に拡大し、全体の復旧に多くの時間と人員を要しました。

復旧に際しては、自治体や関係機関等と連携し、的確に情報収集を行いながら、過去の災害対応での経験を活かして広域支援体制を構築し、NTT東日本を含めたNTTグループ全体で1日も早いサービスの復旧と設備の回復に努めました。

迅速・積極的な復旧への取り組み

「平成30年7月豪雨」で特に被害が大きかった岡山県倉敷市真備町では、通信ビルの水没による交換機や伝送装置の故障で約6,000回線の通信サービスが利用できなくなりましたが、NTT西日本グループの総力をあげた復旧作業により約1カ月間で通信ビルの機能がすべて回復し、お客さままでの通信設備の復旧も被災状況を踏まえ順次対応しました。

これまでの対応は自然災害が発生した後に故障状況を把握し、支援体制を整えるという対応でした。しかし、近年はICTやAIの発達により、台風の進路を含めてかなり正確にその規模を予想することが可能になっています。今回のような連続した災害は特別なものでないことを意識したうえで、今後はICTを活用し、早い段階での支援体制の検討や故障状況把握の高度化によって台風が通過した後の体制を事前に構築するプロアクティブな対応をとることで被害の最小化と早期復旧を図るよう検討を進めていきます。

NTT西日本グループはICTによる安心・安全で強固なインフラを構築することで、地域の皆さまに頼りにされる「ソーシャルICTパイオニア」をめざしていきます。

■「平成30年7月豪雨」「台風21号」「台風24号」による被災状況

被災状況

電柱 約**2,400**本 ケーブル 約**9,900**カ所

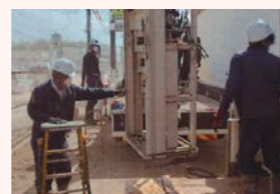
通信サービスへの影響

- フレッツ光等/約**111,500**回線
- 加入電話等/約**76,300**回線
- 専用線等/約**2,500**回線

※数値は2018年10月31日現在



ラック上部まで浸水(真備ビル)



グループ丸で早期復旧に尽力

VOICE 担当者の声

通信サービスを「つなぐ」使命感で復旧作業

NTTネオメイト 中国支店
エンジニアリング部
エンジニアリングセンター所長

青木 英幸



真備地区の世帯の半数が被災する、過去に類を見ない被害でした。水没直後は電気がなく簡易照明の中で空調設備も使えません。また、暑さと泥と匂いが充満する劣悪な作業環境で、作業者の安全と健康を最優先にしつつも、「つなぐ」使命感を持ち、お客さまのために少しでも早く通信サービスを復旧させるという思いで作業にあたりました。

CSR重点活動項目

通信サービスの安定性・信頼性確保

基本的な考え方

NTT西日本グループは「通信サービスとは、人と人、人と社会をつなぐためになくてはならないもの」と考えています。社会を支え生活を守る重要なインフラを提供する企業グループとして、災害にも強い情報通信サービスの提供に努め、いつでも、どこでも、だれとでもつながる安心と信頼を提供しています。

高品質で安定した通信サービスの確保

お客さまが常に安心してサービスをお使いいただけるよう、24時間365日、通信サービスを監視するネットワークオペレーションセンターでは、ICTを活用しリアルタイムで通信サービスの状況を一元的に監視・制御するとともに、予期せぬトラブルが発生した際にも迅速かつ的確に回復措置がとれるよう努めています。

サービス品質向上に向けた取り組み

サービス品質の向上に向けて、故障の未然防止や早期サービス回復への取り組みに努めています。故障の未然防止については、通信装置のパフォーマンスを日々チェックし、故障の予兆段階で速やかに対処を行っています。早期サービス復旧については、故障原因等を踏まえた手順見直しや、さまざまな事態を想定した故障措置の訓練を繰り返し行っています。また、2006年に起こったばかり電話大規模故障から学んだ教訓を忘れないために、毎年10月23日から約1カ月間を「サービス品質向上強化月間」としています。2018年度は、昨今の相次ぐ想定を超える大規模・広域災害の発生等、取り巻く環境の変化を踏まえ、改めて、社員一人ひとりが、お客さまに末永くサービスをお使いいただくための具体的な行動として何ができるかを考え、実践する強化月間として、さらなる品質向上に取り組んでいます。

NTT西日本グループの 情報通信インフラ

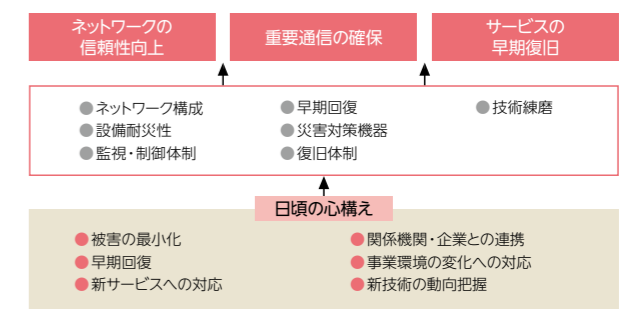
大小さまざまな島々で形成される日本列島には、人の住む離島が421島あり、そのうちの8割強が西日本エリアにあります。NTT西日本グループでは、これらの島と島、島と本土の間の通信サービスを提供するため、約5,462kmにも及ぶ海底ケーブルを敷設し、日常の点検から故障修理に至る保守業務までを一貫して行っています。



NTT西日本グループの災害対策方針

災害への対策は、情報通信サービスを提供する企業として重要な役割の1つです。NTT西日本グループでは、以下の基本方針のもと、災害に強い通信設備の構築、万一の被災時には重要な通信を確保し、早期復旧を図る等、災害対策に取り組んでいます。

■災害対策方針



ネットワークの信頼性向上

予期せぬサービス障害や自然災害等が発生した場合でも、通信ネットワークを確保できるよう対策を講じています。たとえば、ネットワーク機能の冗長化や設備の耐震性向上、監視・制御体制の強化等、信頼性向上に取り組んでいます。

重要通信の確保



災害時の通信確保

NTT西日本グループは、災害等の発生によって連絡が取りづらい場合、安否情報をより確実に円滑に確認できる手段として、「災害用伝言ダイヤル(171)」に加え、インターネットを利用した「災害用伝言板(web171)」を提供しています。2017年度は、合計40,580件のご利用がありました。より多くの方にご利用いただけるよう、「毎月1日および15日」、「正月三が日」、「防災とボランティア週間」、「防災週間」に体験利用期間を設け、ご利用者さまの円滑で確実な利用をめざしています。

災害時の通信手段としての公衆電話

災害救助法の適用が想定される規模の災害によって、交通機関の遮断等の社会的混乱が発生し、関係事業者における携帯電話および固定電話の通話規制が発生する可能性がある状況等を総合的に勘案し、必要と判断される場合には、公衆電話から発信する際の通話料等を無料としています。また、多くの被災者が集まる避難所等に、速やかに特設公衆電話(無料)の設置を行います。なお、一部の避難所へは自治体と連携して特設公衆電話の事前設置を行っています。

CSR重点活動項目

セキュリティ強化

基本的な考え方

NTT西日本グループは高度化・巧妙化するサイバー攻撃に備えた強靱な情報通信インフラ構築のため、これまで以上に高度な情報セキュリティ対策を講じることで安心・安全なサービスの提供に努めていきます。

セキュリティ人材の育成



NTTグループはグループ内のセキュリティ人材育成強化として、2020年度までに国内のセキュリティ人材を質・量ともに充実させることを目標に掲げ、セキュリティ人材を開発・運用・コンサルの3つの人材タイプと3段階の人材レベルに大別し、役割に応じた人材育成施策をグループ各社で推進しています。NTT西日本グループでも、安心・安全な通信サービスを提供するためセキュリティ知識だけでなく実践力を高めるハンズオン研修やOJT、社外のセキュリティ関連団体との人材交流を進め、セキュリティ人材育成の強化に努めています。

■NTT西日本グループのセキュリティ人材数の推移(累計)

	2015年度	2016年度	2017年度
SA・Aレベル資格認定者数(人)	197	394	536

TOPIC

情報インフラの基盤を守るトータルセキュリティ提供拠点「MC-SOC」



近年、企業や自治体への情報セキュリティに関連した犯罪の高度化・巧妙化が深刻な社会問題となっています。NTT西日本グループはこれらの課題解決に向けた取り組みの一環として、自社運用システム(オンプレミス)やクラウド、ネットワーク等のサービス形態を問わず、ワンストップで監視・運用・保守を担うトータルセキュリティ提供拠点「MC-SOC(Managed Cloud Service Operation Center)」を運用しています。

MC-SOCには国内でも取得者が希少な情報セキュリティ・プロフェッショナル認証資格(CISSP)取得者が11人*在籍しています。危険度の高い情報の事前検知に加え、障害発生時の迅速な対応による被害拡大防止およびシステム改善の提案を行います。

2017年9月の運用開始からさらなるノウハウを積み重ね、現在は金融機関や学術・教育機関向けのセキュリティ

オペレーションを提供しています。私たちは日常生活を守る重要な通信インフラを提供する企業グループとして、安心・安全な地域社会づくりのためにこれからも高度なサービスを提供していきます。

※ 2018年4月現在



情報インフラのセキュリティ拠点となる「MC-SOC」